

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

RDAG

Hæmatologisk Afdeling R

Aarhus Universitetshospital



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	376
Besvarelser fra afsnittets patienter:	280
Afsnittets svarprocent:	74%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsentationsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

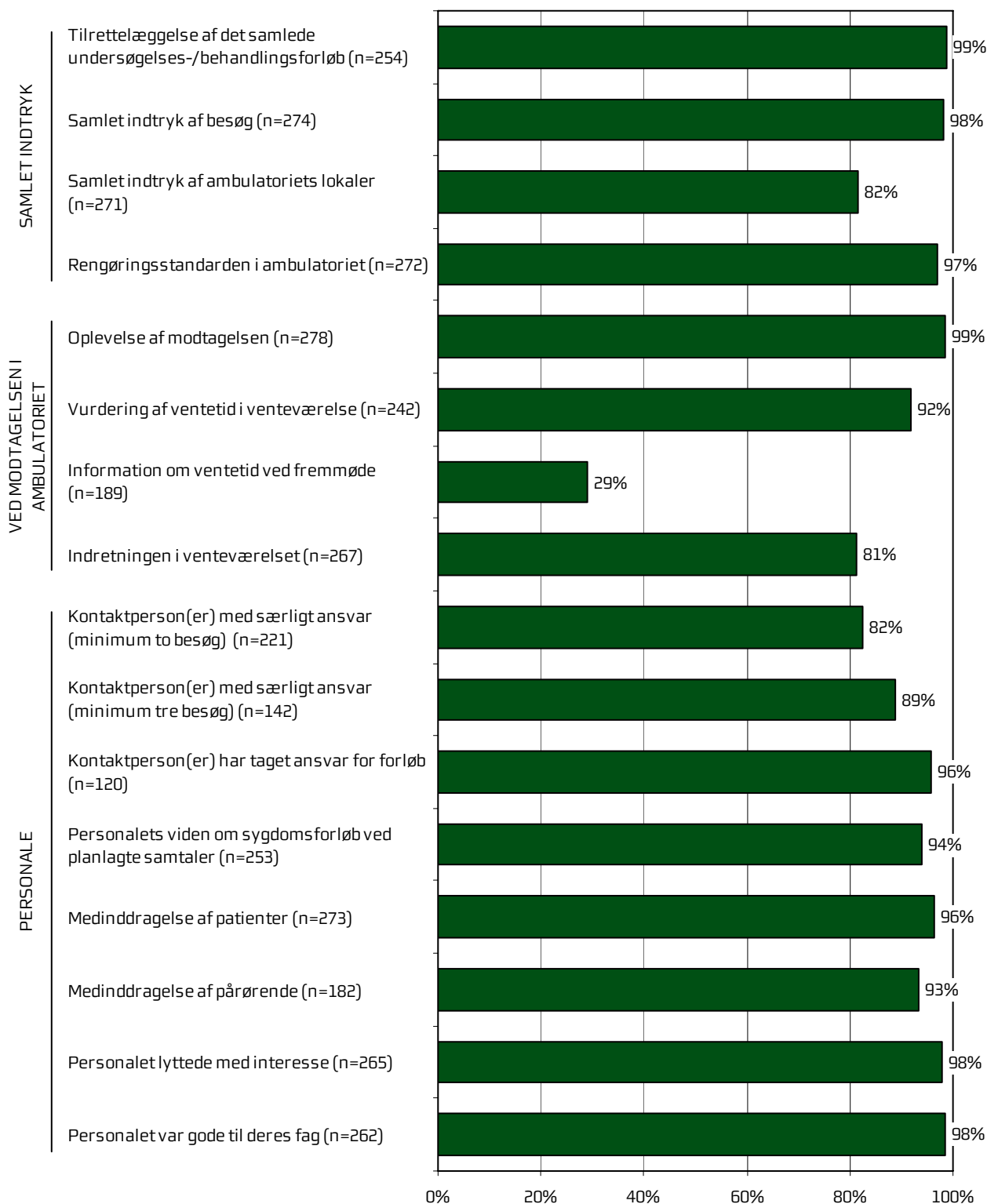
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

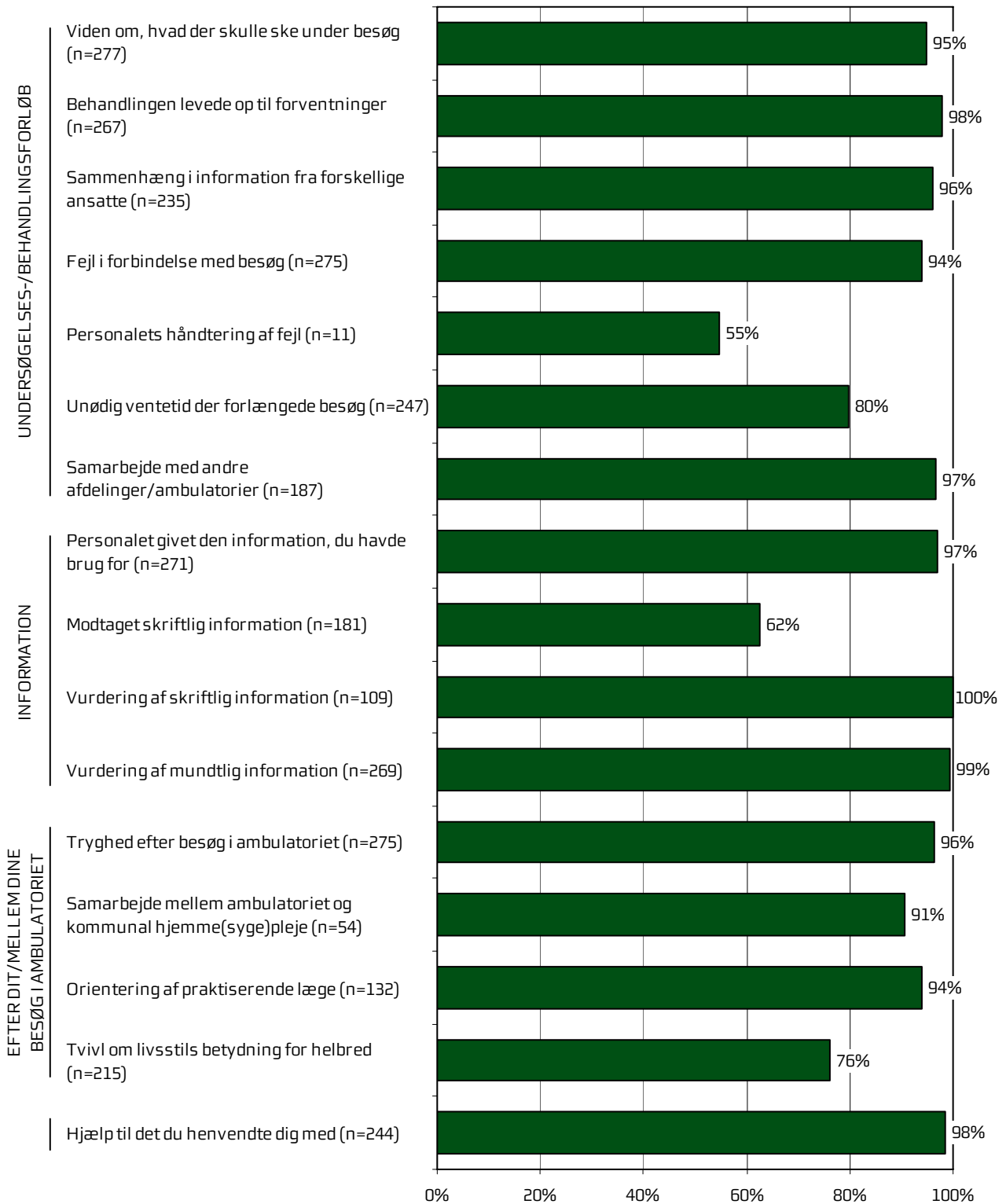
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Hæmatologisk Ambulatorium R

2009-tallet er for: Hæmatologisk Ambulatorium R

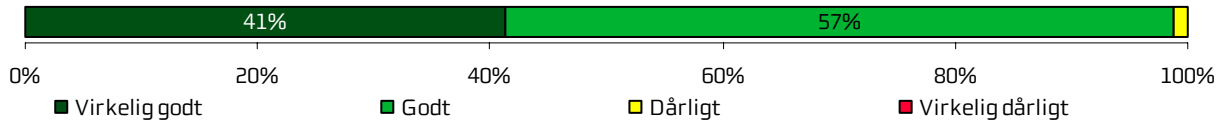
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

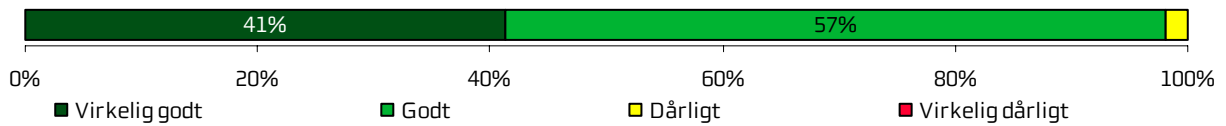
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

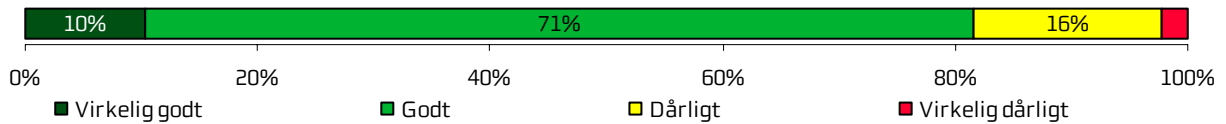
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=254)



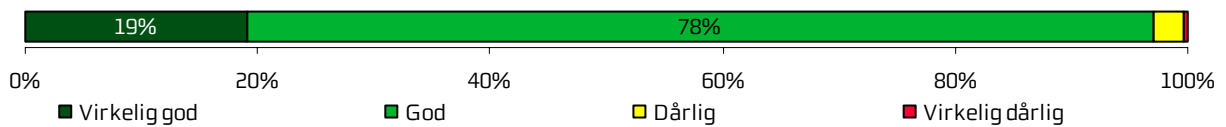
Samlet indtryk af besøg (n=274)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=271)



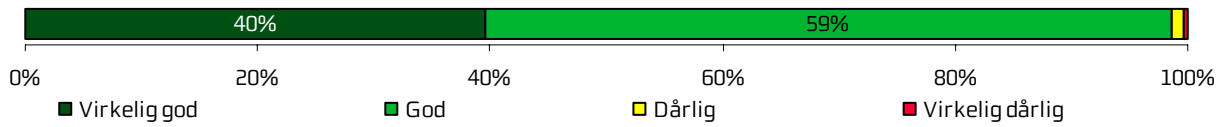
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=272)



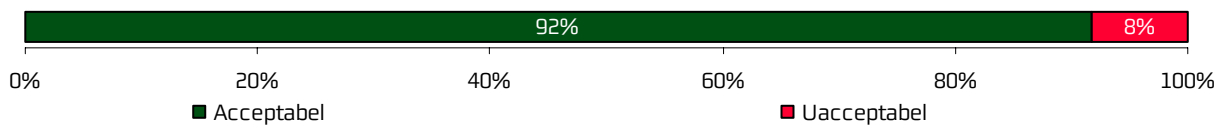
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	99 %	99 %	100 %	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	99 %	96 % *	100 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	82 %	-	-	100 % *	74 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	-	-	100 % *	91 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

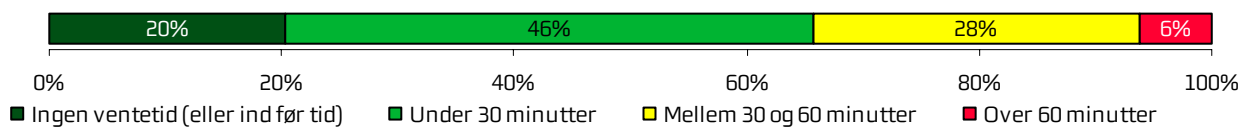
Oplevelse af modtagelsen (n=278)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=242)



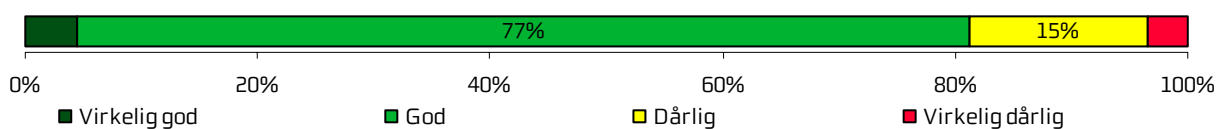
Længde af ventetid i venteværelse (n=257)



Information om ventetid ved fremmøde (n=189)



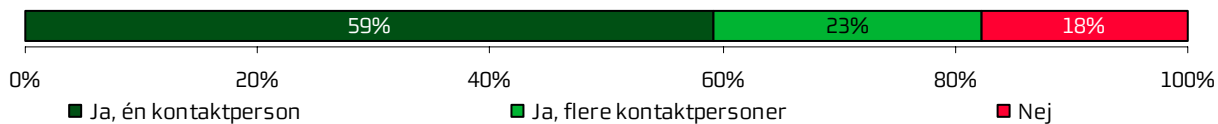
Indretningen i venteværelset (n=267)



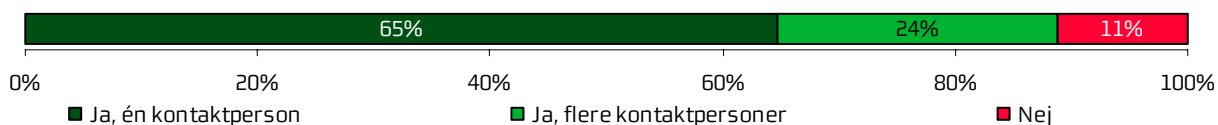
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	99 %	100 % *	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	90 %	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	29 %	37 %	27 %	79 % *	13 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	81 %	82 %	76 % *	97 % *	57 % *	81 % *

Personale

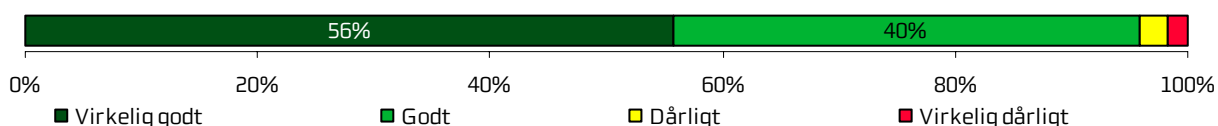
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=221)



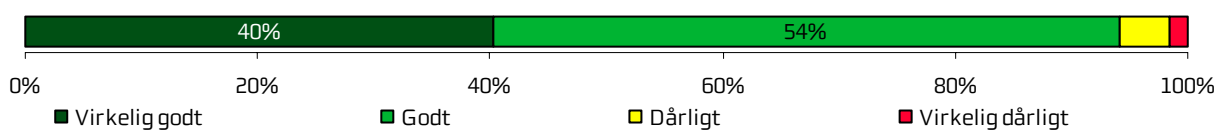
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=142)



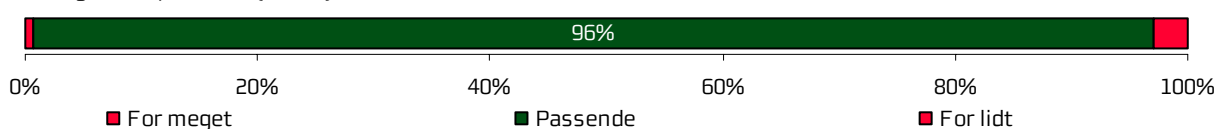
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=120)



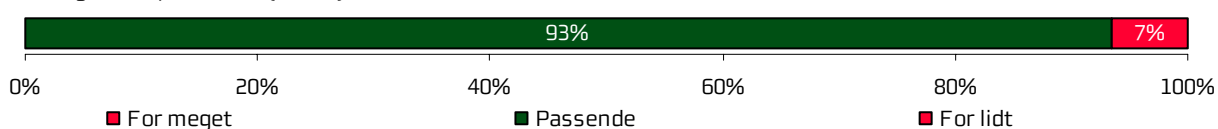
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=253)



Medinddragelse af patienter (n=273)



Medinddragelse af pårørende (n=182)



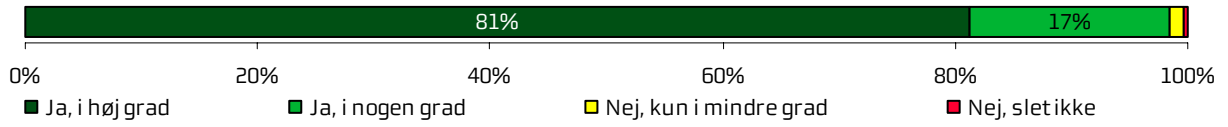
Personalet lyttede med interesse (n=265)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	82 %	87 %	77 %	100 % *	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	89 %	87 %	-	100 % *	57 % *	78 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 % *	88 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	98 % *	92 %	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	96 %	92 % *	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	93 %	91 %	100 % *	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	99 %	96 % *	100 % *	89 % *	96 % *

Personale (fortsat)

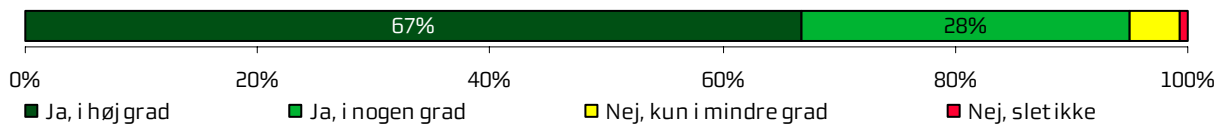
Personalet var gode til deres fag (n=262)



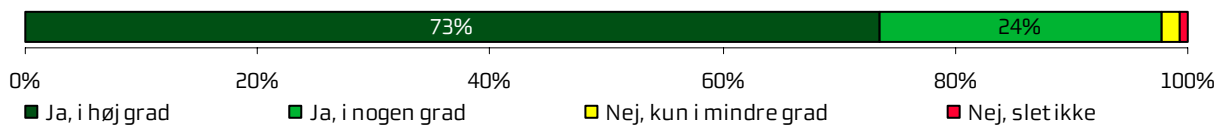
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	99 %	100 % *	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=277)



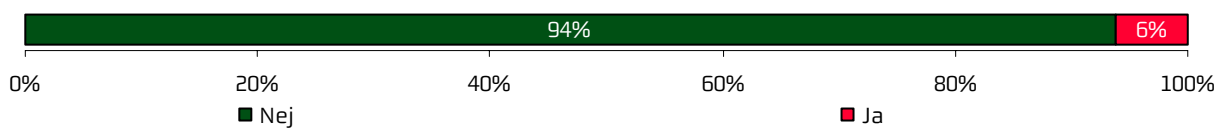
Behandlingen levede op til forventninger (n=267)



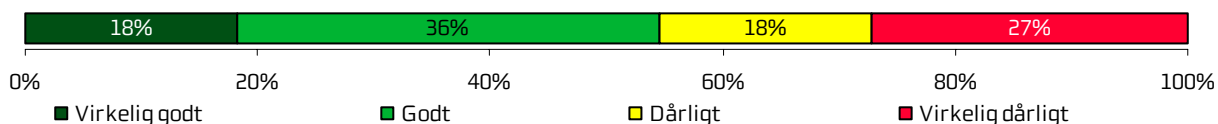
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=235)



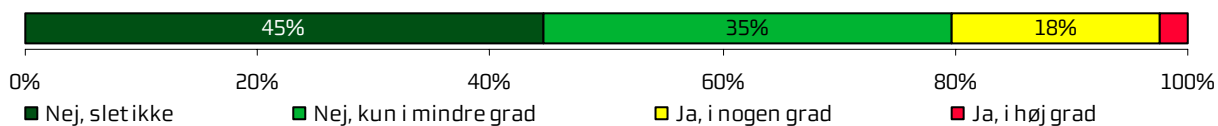
Fejl i forbindelse med besøg (n=275)



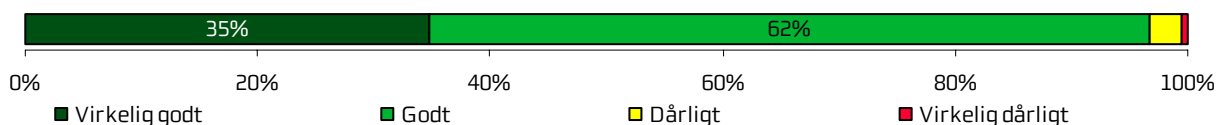
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=247)



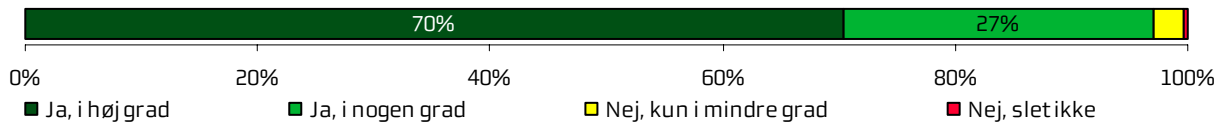
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=187)



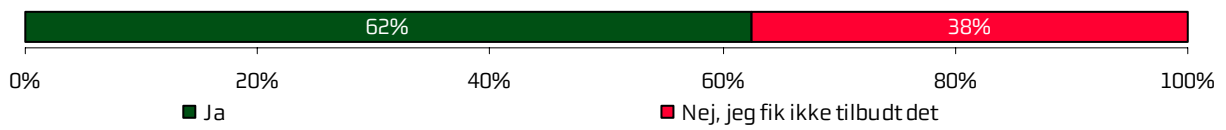
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	95 %	95 %	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	99 %	96 %	100 % *	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	95 %	93 % *	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	55 %	67 %	-	81 %	52 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	80 %	78 %	69 % *	100 % *	67 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	97 %	93 % *	100 % *	81 % *	92 % *

Information

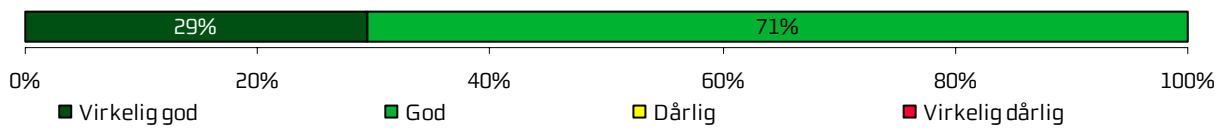
Personalet givet den information, du havde brug for (n=271)



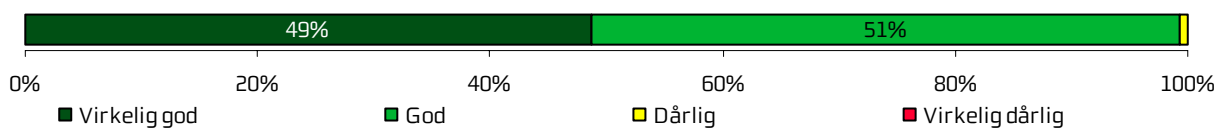
Modtaget skriftlig information (n=181)



Vurdering af skriftlig information (n=109)



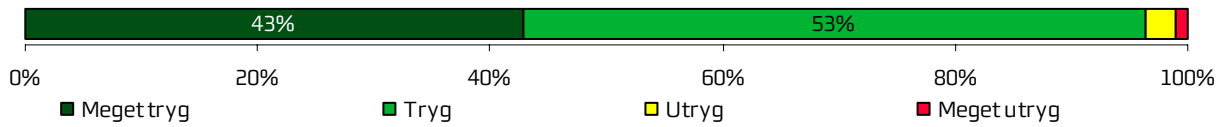
Vurdering af mundtlig information (n=269)



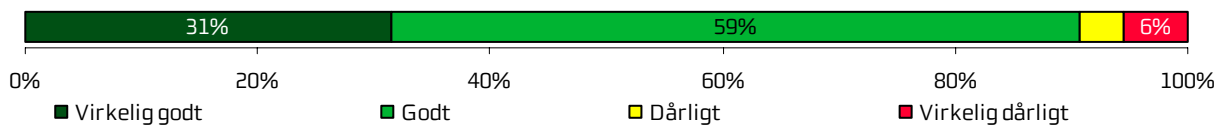
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	-	-	100 % *	80 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	62 %	65 %	-	100 % *	53 %	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 %	96 % *	100 %	91 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	99 %	97 % *	100 %	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

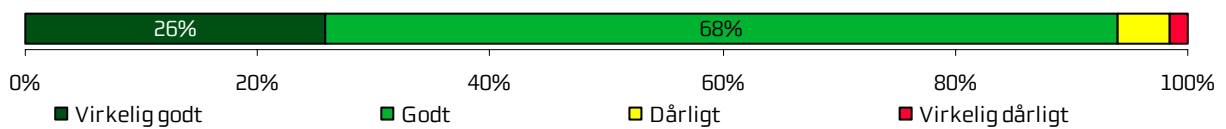
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=275)



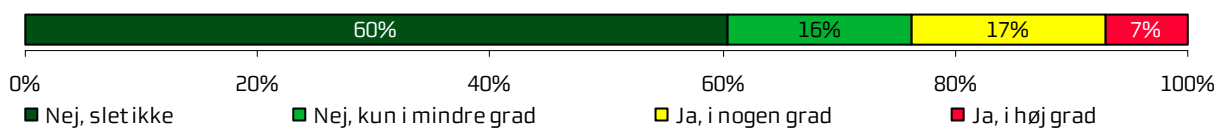
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=54)



Orientering af praktiserende læge (n=132)



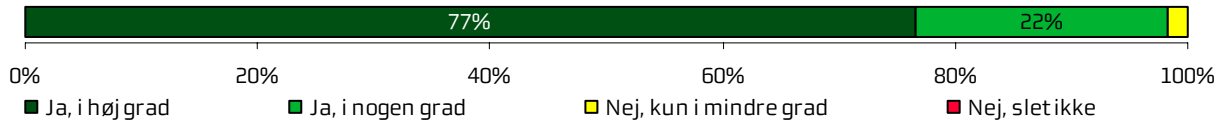
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=215)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	94 % *	100 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	93 %	92 %	100 % *	77 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	94 %	95 %	93 %	97 %	60 % *	83 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	72 %	76 %	91 % *	54 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=244)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	-	-	100 % *	86 % *	95 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

RDAG**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - RDAG	Modtagelsen
3	Som "stamkunde" gennem [mange år] føler man sig velkommen.	Virkelig god
10	NN og de andre er altid utrolig søde og hjælpsomme, trods de har meget travlt.	Virkelig god
11	Perfekt.	Virkelig god
15	Én gang ventede jeg i to timer, men ellers acceptabelt.	God
17	Nærværende og yderst behagelig.	Virkelig god
18	Altid perfekt.	Virkelig god
22	Et fantastisk personale hele vejen rundt med en meget positiv holdning. Læger, sygeplejersker, SOSU etc. Alle som en kan ikke ses bedre.	Virkelig god
27	Det er mit indtryk at personalet i modtagelsen har mange forskellige opgaver, der skal gøres, så der kan være en del ventetid her. Men modtagelsen/personalet er meget venlige og imødekommende.	God
28	Jeg er nok en almindelig "gæst" i ambulatoriet, da jeg i denne tid kommer [jævnligt].	Virkelig god
29	Ja, der var søde og hjælpsomme mennesker overalt.	Virkelig god
31	Jeg bliver altid mødt med venlighed, selvom der er travlt.	Virkelig god
32	Ville gerne orienteres mere om, hvor lang ventetid der var.	God
35	Har været der mange gange før.	God
38	Ja, jeg blev sat ind i et værelse for at vente. Der sad mange patienter med drop og fik forskellig medicin. Det var en hård oplevelse den første gang, jeg var på sygehusets dagsafsnit, når man ikke ved, hvad der skal ske.	God
39	Bliver altid mødt med et smil.	Virkelig god
40	Er altid blevet modtaget venligt og høfligt og med stor hjælpsomhed.	God
42	Var ked af, at det var en rutineret læge, der skulle lave knoglemarvsprøve og måtte tilkalde hjælp.	God
45	Dejligt personale, der tager godt imod én.	Virkelig god
47	I er altid så smilende og i godt humør.	Virkelig god
48	Jeg har NN til læge, derfor venter jeg ofte længe, men det accepterer jeg fuldstændigt, da jeg ved, at han giver den bedste behandling til alle, og at mange rykker i ham hele tiden.	God
49	Oftentimes lang ventetid for at få en ny tid pga. travlhed ved telefonerne osv.	God
50	Altid udmærket.	God
51	Har kun haft en god oplevelse, idet personalet udviser og tilsyneladende har den indlevelses-evne, som et kompetent plejepersonale bør have. Det gælder såvel sygeplejersker som læger mv.	Virkelig god
56	Meget venligt og imødekommende personale, både overfor patient og pårørende.	Virkelig god
57	Dygtige, professionelle folk! God stemning. Folk tager sig tid, selvom de har travlt!	God

✎	58	Elendige forhold. Al trafik går igennem det samme rum, hvor ofte meget dårlige patienter står. Behandlingsrum ofte overfyldte uden plads til pårørende.	Dårlig
✎	59	Venlig og imødekomende. Får vente- og behandlingsplads i stue med seng (som regel sammen med anden patient).	Virkelig god
✎	61	Det er snart [flere] år siden, jeg startede der, men jeg husker ikke noget særligt positivt eller negativt, så jeg ville sige MIDDEL. Almindelig service. Hvad venteværelset angår, er det ikke noget at råbe hurra for. Men dårligt er det ikke.	God
✎	62	Der er ingen "modtagelse". Blot en registrering.	God
✎	64	Jeg kan ikke give roser nok til både sengeafdelingen og ambulatoriet. Når det skulle være, var det alle tiders.	God
✎	65	Der er ingen reel modtagelse.	God
✎	68	Jeg [har en diagnose], så kommer til kontrol én gang hvert kvartal. Skal kun have taget blodprøver og tale med en læge NN.	Virkelig god
✎	70	For lille [venteværelse]. Mange mennesker.	God
✎	75	Der er altid en meget positiv modtagelse.	Virkelig god
✎	76	De har travlt!	God
✎	77	Alt for dårlig service.	Virkelig dårlig
✎	78	Venlige, måske lidt fortravlede. EDB-systemet virker ikke altid lige godt!	Virkelig god
✎	80	Mangler tv som tidsfordriv, fra blodprøver er taget, til svaret foreligger.	Virkelig god
✎	81	OK!	God
✎	82	Jeg har været glad for den modtagelse, jeg hver gang har fået.	Virkelig god
✎	83	Jeg fik god og relevant information i tilpas mængde.	Virkelig god
✎	86	Venligt personale. Meget kompetent.	Virkelig god
✎	89	Personalet virker meget flinke, og de ved præcis, hvor jeg skal sendes hen.	Virkelig god
✎	91	Der var ikke nogen da jeg kom. Måtte vente længe på en. Men efterhånden ved jeg, at der er ventetid, så for mit vedkommende var det ok.	Dårlig
✎	92	Personale/pleje er vidunderlig.	Virkelig god
✎	93	Altid søde og hjælpsomme mennesker.	Virkelig god
✎	95	Patienter har dårlig køkultur, træk et nummer ville måske være en god løsning.	God
✎	96	Jeg har været meget tilfreds.	Virkelig god
✎	98	Nej, ingen problemer.	God
✎	99	Altid ventetid.	God
✎	103	Det kunne være rart, hvis personerne i modtagelsen lige registrerer/ser, at jeg er der. Bare "goddag".	God
✎	104	Fik ikke at vide, at det var en anden læge, end jeg plejer at tale med.	God

RDAG

Hvilke(n) fejl oplevede du?

















ID	Kommentarer - RDAG	Fejlhåndtering
4	Blev glemt i systemet. Medicin ikke bestilt til ambulant behandling, og det kostede en tur til ambulatoriet. Fik piller, som jeg ikke skulle have. Blev trappet forkert ud af medicin, og det kostede en ekstra indlæggelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
5	Jeg skulle have foretaget en [scanning] men fik at vide, at mine tarme også skulle undersøges. Jeg skulle drikke kontrastvæske og fik umiddelbart derefter diarré, som fortsatte de følgende [mange] måneder. Jeg fik at vide, at det var en allergisk reaktion.	Virkelig dårligt
12	Glemte at give mig [medicin], hvilket førte til manglende fuld kur.	Intet svar
16	Nej, ikke fejl, men ENORM FORSINKELSE, som blev håndteret hurtigt på den måde, at jeg kunne gå hjem, og lægen ringede så senere. Fint ordnet på den måde!	Intet svar
20	Fik forkert medicin med hjem.	Virkelig godt
24	Mine blodprøver var taget hos egen læge efter aftale med ambulatoriet. Jeg skulle så blot til samtale med en læge (som jeg har været før). Da der ikke var sket noget efter godt en times tid, henvendte jeg mig til receptionen. Det kunne de jo ikke forstå. Kom tilbage til mig med den besked, at lægen ikke kunne bruge blodprøverne til noget! Men den besked blev ikke givet videre! Hvis jeg ikke havde henvendt mig, kunne jeg have siddet der endnu!	Intet svar
25	Manglende journal. Var på en anden afdeling.	Godt
33	Det var småting, f.eks. at en medicindosering var forkert. Det blev rettet med det samme.	Virkelig godt
34	Brev med svar blev sendt til [en] adresse, hvor det er [mange år] siden, jeg boede. Min seneste tid blev booket hos en anden læge end den, der har fulgt mig det seneste år.	Dårligt
47	Min tid var blevet dobbelt booket, så har i et tilfælde siddet halvanden time efter min oprindelige tid. Men har ikke fået noget at vide om dette, før jeg selv spurgte.	Dårligt
53	Uenighed mellem lægerne om resultatet af flere scanninger og om, hvorvidt der skulle udtages biopsier. Manglende tilbagemelding til mig omkring udfaldet og absolut ingen begrundelser angående den ændrede holdning, herunder hvorfor én læge er "klogere" end de fire kolleger, der havde en anden mening/vurdering?	Virkelig dårligt
58	Forkert medicin udleveret.	Virkelig dårligt
78	At mine papirer blev borte, så jeg måtte rykke for videre behandling!	Godt
84	Da jeg er med i et []forsøg, betyder det, at jeg er tilknyttet en bestemt læge, og jeg oplevede at blive indkaldt til en samtale på en dato, hvor pågældende læge ikke var på ambulatoriet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
100	Udleveret medicin har ikke altid været hjemme, og det gav derfor en del ventetid de fleste gange.	Intet svar
104	Har oplevet fejl i mit behandlingsforløb, men ikke i [efteråret 2011].	Godt
106	Ved indsætning af kanyler i håndledet (flere forsøg) er seneskedens blevet beskadiget. Kontrolleret ved ultralydsscanning.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

RDAG

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - RDAG	Samlet indtryk
2	Super.	Godt
4	Samarbejdet mellem ambulatoriet og sengeafdelingen fungerede absolut ikke. Kostede en ekstra dag samt kørsel til hospitalet.	Godt
6	Jeg kommer til kontrol en gang årligt for et specifikt problem. Jeg taler kun med lægen.	Godt
10	Kun ros, da jeg har det forrygende i dag.	Godt
12	En kontaktlæge. Det var fint! Set denne ca. halvdelen af gangene. Øvrige gange forskellige læger. Ville være rart, hvis der havde været lidt gengangere blandt dem. De øvrige læger virkede ikke forberedte.	Godt
17	Jeg er meget tilfreds.	Virkelig godt
21	Siden jeg begyndte at have min gang på Hæmatologisk Afdeling for nogle år siden, er informationsniveauet blevet støt bedre, MEGET bedre. Ved den allerførste kontakt [], inden der var taget prøver til diagnosen, fik jeg af en turnuskandidat at vide, at jeg kunne risikere en ubehagelig død. Ved mit sidste besøg på Hæmatologisk Afdeling og fem læger senere (!) blev jeg ikke bare klar over, at min prognose er god, at min cancer udvikler sig langsomt, men jeg fik også overblik over, hvor i kroppen, den sidder. Så jo, det går fremad. Men information til patienten er ikke et hovedfag på medicinstudiet, ved vi jo nok. I øvrigt startede det hele med, at jeg havde konstateret forstørrede lymfeknuder i den ene armhule. Der skulle [næsten et år] og fire læger inkl. min daværende 'egen læge' til, før jeg blev taget alvorligt. Man kan blive helt bekymret for, hvordan det skulle gå, hvis man blev rigtig syg. Nå, jeg har jo brokket mig før. Men rent faktisk tror jeg, at mange læger overser, at modne mennesker/patienter har et særdeles godt kendskab til egen krop og godt kan fornemme, når der er noget galt. 60 år i det samme hylster. Det giver indsigt!	Godt
22	Jeg har kun positive erfaringer.	Virkelig godt
23	Jeg har haft NN ved de fleste undersøgelser. Han er MEGET dygtig, og jeg har ro og tillid, når jeg har været ved ham.	Virkelig godt
29	Jeg har [sygdom]. Gennem de første år skulle jeg tappes hver uge. Jeg kan godt forstå, at der her kunne forekomme ventetider. Jeg er dog træt af ventetiden hos lægerne som er op til en time ind imellem. Det er et problem for mig, idet sygdommen har givet mig diabetes, og det er så svært at beramme mine måltider. Jeg er dog ikke i tvivl om, jeg kan få hjælp til dette, udover hvad jeg på forhånd har taget hånd om selv.	Virkelig godt
30	Jeg var til obligatorisk [kontrol]. Havde kun kontakt til sekretær to gange og læge en gang.	Godt
31	Jeg føler mig på nuværende tidspunkt meget tryk ved mit behandlingsforløb.	Virkelig godt
40	Har følt mig tryk gennem hele forløbet.	Godt
41	Der kunne være rigtig lang tid, en halv til en hel time, fra konsultationen til behandlingen blev igangsat (tapning af blod). Der er kun en stue, hvor tapningen kan udføres.	Godt
46	Jeg bad om at få oplyst hvilket kontraststof, der blev brugt i forbindelse med en CT-scanning, da jeg i sin tid fik konstateret min sygdom. Det gav lægen sig tid til, selvom computeren var meget langsomt arbejdende. Han bad mig blot vente, til computeren havde arbejdet færdigt, og kom så ud og informerede mig i venteværelset. Fin service.	Godt
47	I har været så opmuntrende, så på trods af mit sygdomsforløb, har jeg haft et fuldstændigt normalt liv og er blevet uddannet.	Virkelig godt
49	Har været yderst tilfreds med min læge samt sygeplejersker. De har altid tid til en snak. Venteværelset kunne godt bruge ny kunst og evt. nye bøger/blade.	Virkelig godt

Bilag 1

	50	jeg har været udmærket tilfreds.	Godt
	51	Har været indlagt i alt [nogle] uger. [Nogle uger] på én afdeling og direkte herefter [et par uger] på en anden afdeling. Kan kun sige GODT om den anden afdeling, medens derimod [opholdet] på det første sygehus var en fodsælende affære, hvor det tog alt for lang tid, inden de første prøver blev taget ([over en uge]). Derefter en uges ventetid, medens man blev mere og mere dårlig og syg.	Virkelig godt
	53	Det forekommer at være spil for galleriet at møde op til opfølgningssamtalerne. Lægen (min sædvanlige kontakt) virker totalt uinteresset.	Dårligt
	57	Ved mit første besøg var der længere ventetid pga. sygdom, så min egen kontaktlæge ikke selv kunne tage konsultationen, men reserven var ok.	Godt
	58	Er ikke klart vidende om, hvem min kontaktsygeplejerske er.	Dårligt
	60	Det er rigtig godt at møde til blodprøver en time før, og så er de klar.	Virkelig godt
	61	Jeg har/har haft en kontaktlæge, som jeg dog kun har set ca. 60% af besøgene. Men jeg har skullet have besked om scanning og blodprøver, og det har jeg fået. Jeg har ikke samarbejdet med andre udover aftale om næste besøg. [].	Godt
	62	Jeg mangler måske lidt uddybende viden. Det er svært at vide, hvad man skal spørge om.	Intet svar
	63	Der kan gå lang tid fra, at der er blevet taget blodprøver, inden medicinen kom frem. Nogle gange ca. fire timer.	Virkelig godt
	66	[]. Fik en blodprop [] [i sommer] og blev da behandlet på [andet sygehus]. Behandling med [medicin], der blev styret fra egen læge []. Oplevede, at alt for mange var blandet ind i medicin og behandling. Jeg er [ældre] og synes ikke, det er rimeligt, at jeg har skullet til egen læge, i Medicinsk Ambulatorium og på Hæmatologisk Afdeling. Det hele skulle have været styret ét sted fra, fra ambulatoriet.	Godt
	67	Meget tilfreds med min faste læge NN.	Virkelig godt
	69	Til den første undersøgelse, tror jeg, der var over to timer i ventetid! Det er meget lang tid at sidde i et venteværelse, der er fyldt til sidste plads! Måske især når man er noget usikker på, hvad samtalen vil bringe. Ved ikke helt, hvordan man skal formulere det. For jeg er jo godt klar over, at det er et sygehus. Men omvendt, graden af manglende "positiv stemning" hos de andre i ventelokalet gjorde ikke bekymringerne mindre. Til gengæld var det helt fantastisk, at der var tid til at snakke med en sygeplejerske udenfor normal "procedure", da der var behov for det efter samtalen. Det havde helt enorm stor betydning for mig!	Godt
	71	Fik "lovning" på at få den samme læge, som jeg har stor tillid til. Det er heldigvis lykkedes indtil videre.	Virkelig godt
	75	Går fast til undersøgelse/kontrol hver tredje måned og ved den samme gode læge.	Virkelig godt
	76	På et tidspunkt var jeg bekymret for, om jeg havde en knude i brystet. NN fik allerede samme dag en tid til en undersøgelse på en anden afdeling.	Godt
	83	Noget af den ventetid, jeg havde i starten, blev minimeret kraftigt, da jeg spurgte, om jeg kunne få taget blodprøve dagen inden, og min kemo bestilles på forhånd, så den var klar til næste morgen.	Godt
	92	Helt tilfreds.	Virkelig godt
	94	Jeg har været til adskillige undersøgelser samt medicinsk behandling. Som helhed har det været OK.	Godt
	95	Efter blodprøve er ventetiden en time til en samtale med en læge, ikke min kontaktlæge, om nogle af resultaterne. "Det ser fint ud. Har du nogen spørgsmål? Tak for i dag, du får en ny mødetid i receptionen". Jeg kunne lige så godt have fået den besked pr. mail.	Godt
	98	Jeg har, siden min sygdom [kræft] blev opdaget [for mange år siden], gået til jævnlig kontrol (en del af årene ved egen læge [] og på andet sygehus). Undersøgelsen med forudgående	Virkelig godt

blodprøver er derfor nu rutine.

 106 Ventetiden skyldtes mest, at lægerne havde meget travlt.

Godt

RDAG**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - RDAG	Samlet indtryk
3	Jeg er ansat i et erhverv, hvis udøvelse er betinget af særlig helårlig helbredsundersøgelse suppleret af seneste notatudskrift/undersøgelsesresultat fra Ambulatoriet. Det skal positivt fremhæves, at dette dokument ALTID er ankommet uden nogen forsinkelse gennem hele mit forløb.	Virkelig godt
4	Meget svingende i kvalitet. Nogen anede ikke, hvor jeg var i behandlingsforløbet.	Godt
15	Informationen om min sygdom er dårlig (nedsatte blodprocenter). Når man ikke ved, hvad man skal gøre for at ændre det. Jeg har SELV foreslået behandling med [?], og den er jeg nu i gang med.	Godt
41	På trods af løfte om at sende mig resultatet af blodprøver på mail, lykkedes det ikke hver gang.	Godt
51	Har været MEGET TILFREDS med min BEHANDLING i HÆMATOLOGISK LABORATORIUM, i modsætning til min indlæggelse i Hæmatologisk Afdeling.	Virkelig godt
53	Jeg må løbende rykke for svar! Breve besvares enten slet ikke eller i bedste fald alene partielt og i de tilfælde altid per telefon (uhensigtsmæssigt, da det altid er i MIN arbejdstid).	Dårligt
55	Jeg manglede - ud over ambulatorisk information - at der var blevet nævnt, at en folder var blevet udleveret.	Virkelig godt
58	Lægekontakten er RIGTIG god, hvorimod det kniber noget mere for personalet i receptionen og i ambulatoriet.	Dårligt
61	Jeg har selv megen indsigt i min situation, og har kunnet snakke med lægerne, hvis noget skulle uddybes. Det vigtigste har været at det gik støt og roligt fremad, og at jeg nu anses for helbredt.	Godt
75	Jeg synes, alle er meget positive og dygtige. Jeg føler mig meget tryk.	Virkelig godt
76	Jeg synes, at mine egne iagttagelser og vurderinger er blevet brugt. Jeg har fået ordentlige svar på det, jeg har spurgt om, og jeg er ikke blevet overdænget med noget, jeg ikke var parat til eller nysgerrig i forhold til.	Godt
78	Der er altid rigtig god tid til at samtale med lægen!	Virkelig godt
83	Min gennemgående læge var god til at informere. Jeg har to gange oplevet, at en "afløser" virkede uforberedt og sad og læste mine papirer samtidig med, at han skulle informere mig. Det var meget utilfredsstillende.	Godt
92	Tilstrækkelig.	Virkelig godt

RDAG

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - RDAG	Samlet indtryk
4	Svære problemer med både ud- og optrapning af medicinsk behandling. Bivirkninger stort set efter hvert forløb.	Godt
8	Det eneste jeg efterfølgende har fundet ud at (fået at vide), er, at jeg ikke kan tåle [et medicinpræparat] pga. min osteoporose. Det har bevirket, at jeg har fået et nyt sammenfald i ryggen. Så jeg har fået en anden medicin nu.	Godt
11	Alt var perfekt.	Virkelig godt
14	Jeg har været godt tilfreds med at være patient hos jer, og jeg er rask nu. Det er jeg meget taknemmelig for. Alle har været søde og rare.	Virkelig godt
24	Manglende kommunikation hele vejen rundt. Uacceptabel ventetid.	Intet svar
45	Har været utryg pga. at skulle være alene i hjemmet, og om det ville gå godt.	Virkelig godt
47	Jeg har i tilfælde af spørgsmål eller lignende altid kunnet ringe til jer. Har der været optaget, har I været super dygtige til at ringe tilbage.	Virkelig godt
51	Jeg får en meget fin og kvalificeret behandling på Ambulatoriet. Er meget tilfreds hermed.	Virkelig godt
53	Ingen reaktion på min skriftlige henvendelse omkring mulighed for at få en ny/anden kontaktlæge!	Dårligt
55	Når man i tre uger skal have hjælp til rengøring og skift af sengetøj, så synes jeg ikke, at det er værdigt, at man skal diskutere, at der er [et større areal] som henvisning fra mig til at kontakte jer. Fik min hjælp igennem.	Virkelig godt
57	I to tilfælde skulle jeg have taget blodprøve hos min praktiserende læge, men der var ikke bestilt analyse [af det forhold], som var det vigtige, så laboranten måtte lave en ny rekvisition selv. Jeg spurgte heldigvis selv!	Godt
61	Jeg har selv haft hånd i hanke med min sygdom og eftervirkninger. Egen læge har kun sporadisk været indblandet. Jeg har gået på diverse ambulatorier på det første og det andet sygehus [på forskellige afdelinger]. Jeg har vidst, hvad jeg skulle spørge om, og kan kaldes en AKTIV BRUGER.	Godt
75	Jag pressen ad h... til. Jeg kan slet ikke genkende alt det negative, de skriver.	Virkelig godt
76	Jeg har været overrasket over, at I ikke har spurgt til min livsførelse overhovedet. Når jeg selv har spurgt, om jeg kunne have gavn af at gøre noget selv/supplere behandlingen, har jeg mest fået indtryk af, at jeg ikke kunne gøre noget selv. Lidt frustrerende! Ville godt have vidst, at akupunktur kan hjælpe på kemo-bivirkninger.	Godt
83	Jeg er blevet skriftligt informeret om og har givet lov til, at min egen læge måtte få oplysninger om mit sygdomsforløb, men om det er blevet gjort og i givet fald, hvad der er informeret om, aner jeg ikke.	Godt
86	Var meget glad for, at jeg inden min [ferie] blev kontaktet af min kontaktlæge, og fik at vide, at det ikke så ud til, at jeg havde tilbagefald af leukæmi, selvom der ikke var svar på alle knoglemarvsprøverne. Dejligt, at få noget positivt information ti dage i forvejen.	Virkelig godt
93	Meget imponeret over, hvor hurtigt, der blev stillet diagnose, og hvor hurtigt jeg kom og er i behandling. [I en del år].	Virkelig godt
94	Lidt for mange forskellige læger, men hver især var de da udmærkede!	Godt
98	Nej, synes det fungerer fint.	Virkelig godt

Bilag 1

- | | | |
|---|--|------|
| ✎ | 104 Altid fin service ved telefon- og mailkontakt. | Godt |
| ✎ | 106 Når der ses bort fra den grimme sygdom, som kræft er, føler jeg, at jeg er blevet godt behandlet og kan betragtes som en "glad og tilfreds" patient. | Godt |

RDAG

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - RDAG	Samlet indtryk
1	Ved ankomst, og det er en anden læge, man skal ind til, får man det at vide og eventuelt, hvis der er forsinkelse.	Godt
3	Jeg kan ikke i tilstrækkelig grad fremhæve den positive og kvalificerede behandling jeg modtog, både under og efter min sygdom for [flere] år siden. Og konsekvent grundig og samvittighedsfuld opfølgning, finder sted.	Virkelig godt
4	Lægesamtaler med patient i behandlingsventerum, hvor man sidder fire til seks personer? Alt for mange forskellige læger (en ny hver gang). Dette giver stor UTRYGHED for mig. Indimellem voldsom lang ventetid. Op til fem timer.	Godt
5	Det er kun en undersøgelse i [foråret], der har været en dårlig oplevelse.	Intet svar
7	Personalet gjorde, hvad de kunne i de gamle bygninger.	Godt
9	Der er styr på tingene, og alting er der styr på. Flinker.	Virkelig godt
10	I betragtning af, at Tage Hansens Gade er noget gammelt og umoderne, gør de ansatte et godt arbejde.	Godt
13	Pga. lang transport til og fra sygehuset kunne jeg ønske, at der var frugt, brød eller lignende, som kunne spises inden hjemtransport.	Godt
14	Det eneste, jeg savnede, var at patienterne var bedre til at tale med hinanden. Det, synes jeg, er svært at komme til. Hvad med et skilt, hvor der står "TAL MED HINANDEN"?	Virkelig godt
16	Alle er meget hjælpsomme. Kunne ønske mere oplysning i forbindelse med bivirkninger, samt om kost mv. Og bedre rengøring/nyt inventar!	Godt
17	Personalet er enestående.	Virkelig godt
19	Til spørgsmål nummer 37 vedrørende rengøring er det svært at svare på, da det hele hænger sammen. Det er bare ikke rart at komme ind af døren grundet farverne, mangel på indretning, alt er småt og mange mennesker på et sted osv. Har lige været på besøg på anden afdeling, og jeg føler mig virkelig "snydt" over ikke at have fået lov til at få behandling i lignende rammer. Lys, luft, hyggeligt m.v. Der bærer det præg af, at her kommer der mennesker, som har brug for noget "særligt" i en svær tid. Det kan lyde underligt, men det har virkelig stor betydning for humøret og ens værdier, at "nogen" har tænkt på, hvad rammerne gør ved os og vores situation.	Godt
21	Spørg patient om den ønskede/mest sikre kontaktform: brev, mail eller sms i tilfælde af, at en aftale skal aflyses/ændres. Sørg for overensstemmelse mellem mødetid på patientens mødekort og afdelingens kalender! Min sidste kontrol var den første, hvor intet var glippet.	Godt
26	NN bliver altid godt modtaget og føler sig ikke bare som et nummer.	Virkelig godt
28	Alle på afdelingen er søde og rare, og alle gør alt for, at jeg skal befinde mig godt hos jer. Min læge er desværre lidt lang i ledningen, så der kan godt være temmelig lang ventetid. Det gode ved det er jo så, at han har rigtig god tid, når man endelig kommer ind til ham. [Er] en meget tilfreds patient.	Intet svar
29	Jeg er nu kommet der ofte gennem flere år, og føler mig rigtig godt modtaget og behandlet.	Virkelig godt
36	Det er altid rart at tale med samme læge og sygeplejerske.	Godt
37	Jeg har fået en virkelig fin behandling.	Virkelig godt
38	Jeg var tilfreds med behandling og personale, men ikke de skiftende kontaktpersoner. Det at komme på et dagsafsnit synes jeg ikke var godt. Der er jo ikke nogen at henvende sig til nat og	Godt








Bilag 1

	weekend. Og de sagde altid, at vi skulle henvende os til dem og ikke på selve sygehuset, for de kendte os jo ikke. Men hvad hjalp det, hvis det var når dagsafsnittet var lukket, at man havde brug for samtale eller kontakt.	
✎ 43	Jeg er alt i alt særdeles tilfreds med det samlede forløb.	Virkelig godt
✎ 44	Jeg tror ikke, det kan gøres meget bedre.	Virkelig godt
✎ 46	Efter undersøgelsen. Jeg blev syg på en rejse[] og fik i den forbindelse målt mit infektionstal som "extremely high". Det foruroligede mig, og jeg fik min søster til at ringe til hæmatologisk forvagt, som kunne berolige hende, og dermed mig, med at tallet ikke var alarmerende. FIN SERVICE! Venteværelset er for lille!	Godt
✎ 47	Jeg har på intet tidspunkt i mit sygdomsforløb været i tvivl om, at jeg var i rigtig gode hænder. I har gjort jeres bedste for, at jeg har følt mig tryk hele vejen igennem. Der har altid været overskud til et smil og en opmuntrende samtale, når det har været hårdt.	Virkelig godt
✎ 48	Det er en ualmindelig grim bygning, ambulatoriet har til huse i, men anvendelig. Det har ikke betydning for min behandling.	Godt
✎ 49	Som før nævnt, at der altid tid til snak og grin, selvom at I har travlt. Det er dejligt og betyder utrolig meget som patient.	Virkelig godt
✎ 51	Ambulatoriet har gjort det rigtig godt, hvorfor jeg ikke umiddelbart kan pege på, at noget kan gøres bedre.	Virkelig godt
✎ 52	Toiletforholdene er ringe, når man er i [behandling].	Virkelig godt
✎ 53	Undlade at spørge til status, hvis man IKKE ønsker at agere på det, man får oplyst! Svare på breve!	Dårligt
✎ 54	Information om ventetid er vigtigt som patient.	Godt
✎ 55	Det er ældre lokaler, men ok.	Virkelig godt
✎ 56	Jeg synes, der er behov for bedre og mere hyggelige opholdsrum. Meget små rum.	Virkelig godt
✎ 57	[Venteværelset] fungerer ok, som venteværelser er flest. Det kunne gøres bedre, hvis der var nogle borde, hvor man kunne sidde med sin pc og med mobilopkobling til at udnytte ventetiden. Desuden afskærmning mod de rum, der er følsomme over for elektroniske signaler. Nå ja. Det var lidt svært at finde derop første gang.	Godt
✎ 59	Pladsforholdene er knebne til den aktivitet, som er på afdelingen. Der er stor travlhed fra morgen til hen på aftenen. Mine behandlinger [foregår jævnligt] (gennem nogle år), og strækker sig over flere timer, derfor tid til at observere.	Virkelig godt
✎ 60	Jeg synes, at ventetiden på blod er lang. Det skal dog ikke tages som kritik, da jeg ikke kender proceduren for fremskaffelsen. Kun en umiddelbar holdning.	Virkelig godt
✎ 61	Lokalerne kunne være bedre. Det er et gammelt sygehus, og der er ikke renoveret noget de senere år. Et andet sygehus har en helt anden standard.	Godt
✎ 62	Der er ofte for lang ventetid. Det kunne være skønt, at tiderne passede. I forbindelse med ferie får man ikke altid den sædvanlige læge. Jeg oplever, at "vikarer" er spild af min tid. Det er besværligt, at medicin skal bestilles og sendes til privaten. Før kunne jeg få pillerne ved kontrolbesøg!	Intet svar
✎ 65	Lokalerne er meget triste, og der er intet underholdning eller andet, der er under et år gammelt, hvilket personalet burde være mere opmærksom på i forhold til den lange ventetid. Personalet virker tit forvirret og virker ikke interesseret i mig som person. Jeg har flere gange oplevet at fortælle den samme læge om medicin, der bliver taget ellers, og denne læge skriver ikke dette ned, hvilket virker utrygt, da andet medicin kan have indvirkning på den medicin, der bliver udskrevet på ambulatoriet.	Godt
✎ 72	Jeg har modtaget fremragende behandling, information, forståelse og empati på såvel den ene afdeling som på den anden afdeling. Jeg tror ikke, noget her kan gøres bedre. Derimod kunne visse rutiner (og det er da vist et ledelsesproblem) gøres bedre: 1. Lokaleforholdene	Virkelig godt

lader meget tilbage at ønske. De meget snævre forhold må være stærkt belastende for det meget travle personale. 2. Afdelingerne på Tage Hansens Gade synes at have problemer med kommunikationen. Er det umuligt, at et computerprogram ville kunne løse problemet? 3. Under en akut indlæggelse [] finder en sygeplejerske på en anden afdeling en lang liste over medicin, som jeg har fået under kemo- og strålebehandling. Men den eneste medicin, jeg bruger nu, er [] hjertemagnyl. Kunne man indføre en rutine, der medførte, at medicinering føres ajour? Det kunne jo være problematisk, hvis jeg kom ind i bevidstløs tilstand, og systemet ikke gav præcise informationer om min medicinering. I lyset af min sygdoms alvor anser jeg imidlertid de ovennævnte problemer for småting og til at leve med. Det egentlige problem er ikke behandlingen, som tangerer det mirakuløse. Problemet er at nå frem til behandlingen. Her gør to alvorlige forhold sig gældende: 1. Alt for mange privatpraktiserende læger, såvel alment praktiserende som specialister, er ikke opmærksomme nok på livstruende sygdomme. Jeg rendte [flere forskellige slags læger] på dørene i to år [], før en læge NN var fem minutter om at opdage, at den var rivende gal. [Ventetid på ca. et år til et offentligt hospital] ville have været det samme som en dødsdom, [og fik derfor presset en henvisning til privathospital igennem]. Under indlæggelse [] kunne flere patienter berette om alt for sendrægtig diagnostisering hos en privatpraktiserende læge. 2. Det ser ud til, at der er for mange hindringer for at blive henvist til udredning på et hospital. I betragtning af [sygdommens alvor] kunne der måske med fordel sættes ind i diagnosticeringsfasen. Her kunne der givetvis spares liv, førlighed, lidelser, livskvalitet og masser af penge på kortere behandlingsforløb. Er større krav til de privatpraktiserende og nemmere adgang til hospitalsudredning ved langvarige ensartede symptomer fuldstændig umuligt at indføre?

- | | | |
|----|---|---------------|
| 73 | Jeg fik brug for at få sendt en journaludskrift for at kunne få en rejseforsikring. Den blev sendt/faxet til forsikringselskabet med det samme uden problemer. | Virkelig godt |
| 74 | Sætte stole frem til de ventende, man skal selv finde dem i en stabel. Orienterer, når man ved, der er ventetid, jeg har ventet i næsten to timer uden information. Det er meget dyrt at parkere ved Amtssygehuset, og jeg er hver gang nødt til at betale for adskillige timer, da man aldrig ved, hvor længe man skal vente pågældende dag. | Godt |
| 76 | Jeg har været syg i [mange år] nu og har været i behandling to lange gange. Det fylder ikke ret meget i min hverdag, bl.a. pga. den stadige kontakt til jer. Jeg tror, I fanger det, der nødtigt skulle overses, og så er I dygtige og ordentlige. TAK FOR DET. | Godt |
| 79 | Søde, rare og hjælpsomme. | Godt |
| 82 | Jeg synes, det er godt, at der ligger blade, som man kan købe. Jeg tror, det ville være en god idé, hvis der blev lidt dæmpet musik. | Virkelig godt |
| 83 | Jeg synes, at afdelingens rammer er meget trange, jeg kunne sagtens som patient "være der", men jeg synes at personalet ind imellem, når vi var to på stuen, nærmest kantede sig rundt og nogle gange skulle sidde/stå meget umageligt, når de skulle lægge kanyler m.m. | Godt |
| 85 | Sygeplejerskerne er dygtige, venlige og giver sig også tid til at snakke med patienterne. Positiv oplevelse! | Virkelig godt |
| 86 | Receptionen er meget opmærksom på, hvordan vi har det, når vi ankommer. Hvis vi er blege og forpustede, forsøger de at finde en briks, vi kan ligge på. Ofte må vi vente på briksplads, til der bliver én ledig. (Flere pladser ønskes). Hvis man bliver nødt til at sidde i venteværelset, er receptionen flinke til at komme ind og spørge, hvordan det går, indtil der er en briks ledig. Det virker som om, det er et rigtig positivt arbejdsklima. | Virkelig godt |
| 87 | En stor tak til NN. | Godt |
| 88 | Min mand og jeg har været glade og tilfredse ved at komme der. | Virkelig godt |
| 90 | I mine øjne er personalet særdeles venligt og hjælpsomt. | Godt |
| 92 | Udmærket i det hele taget. | Virkelig godt |
| 93 | Jeg synes, at ambulatoriet leverer et godt stykke arbejde overfor patienterne. Selv om der er travlhed, har de altid tid tilovers til patienterne. | Virkelig godt |
| 95 | Når man har langt at køre, ville det være praktisk, hvis blodprøverne kunne foretages hos egen lokale læge. | Godt |

Bilag 1

- | | | |
|---|--|---------------|
|  97 | Utidssvarende. | Godt |
|  98 | Jeg har til enhver tid/hver undersøgelse været godt tilfreds. | Virkelig godt |
|  101 | Jeg håber, at det medicinske personale kan forstå religioner, for eksempel [med hensyn til], at muslimske kvinder [kan bede] om en kvindelig læge. Tak. | Godt |
|  102 | Da jeg har rygproblemer, fik jeg lov til at få en stue, hvor stolene er med høj ryg, i stedet for at sidde i ambulatoriet, hvor stolene er med lav ryg. Godt og friskt personale i grøn afdeling. | Virkelig godt |
|  104 | Godt at kunne maile med behandler. Meget dejlig mad/drikke/slik m.m. God service. Briksene var alt for hårde og smalle at ligge på til kemo, når man har det dårligt. Lille tv til langvarig kemobehandling. Alt for lang ventetid på hjemtransport efter kemo. Dejligt med solotransporten. | Godt |
|  105 | Mødet med ambulatoriet har for mig kun været en positiv oplevelse. Læger og sygeplejersker [var] altid imødekommende, smilende og hjælpsomme! | Virkelig godt |
|  106 | Flot, at der er kaffe og rundstykker m.m., når man er blevet hentet hjemme kl. 6 om morgenen. Så efter [flere] timers transport var det dejligt. Ligeså godt med frugt, drikkevarer m.m. | Godt |